附件 6

所涉機構接納本署建議或在本署展開查訊後主動採取的改善措施實例

(a) 制定清晰指引和標準，使運作更有效

機構 (個案編號)	行政改善措施
教育統籌局(「教統局」) (2007/2793)	發出詳列執行指引的新通告，清楚説明特殊學校可直接或經醫療服務機構聘請代職護士
食物環境衞生署(「食環署」) (2007/3301)	發出指引，列明向政府化驗所或其他食物檢驗機構提交食物樣本作分析或檢驗的時限
食環署 (2006/4616)	就處理在私人地方用作宣傳活動的物品發出新指引，訂明該署職員應通知有關業主或管理處採取必要行動；假如所涉物品有礙衞生，則應採取執法行動
民政事務總署 (「民政總署」) (2007/2444)	提示所有職員(包括公開資料主任)注意，在處理市民索取資料的要求時，必須遵照《公開資料守則》的規定
房屋署 (2006/1735)	修訂指引，提示職員在向暫時不會或未能入住而須把單位交回的租戶發出保證書#時，主動聯絡這些租戶，令他們無須擔心將來會失去居所 *(#保證書是向租戶保證在他們再有需要入住公屋時，可獲編配單位。)*
聯合辦事處(屋宇署及食環署) (2007/3680 及 3752)	提示職員必須使用已簽妥的「預約調查滲水通知」，以便安排進入懷疑造成滲水問題的單位
影視及娛樂事務管理處 (2006/3195)	修訂指引，加入審批遊戲機中心搬遷申請時須考慮的因素
職業訓練局 (2007/1336)	香港專業教育學院(青衣分校)已採用新系統，讓夜校學生租用停車位

(b) 改進跨部門的協調安排

機構 (個案編號)	行政改善措施
機電工程署 (2006/1597-1598)	對於引致道路設施損毀的交通意外，該署會與路政署及運輸署聯繫，向肇事司機收回成本及發出綜合繳款通知書
食環署 (2006/0757)	該署已訂定新安排，縮短把證物送交衞生署及政府化驗所化驗和取回化驗結果的時間
路政署 (2006/3602)	該署與運輸署及警務處道路管理組已訂定更有效的協調安排，從而加快道路工程臨時交通安排的試驗，以及盡早批准展開工程
聯合辦事處(屋宇署及食環署)及水務署 (2006/1163-1164 及 1399)	水務署同意根據聯合辦事處的調查結果，向由於其供水喉管滲漏而造成滲水的單位業主發出截水通知

附件 6

所涉機構接納本署建議或在本署展開查訊後主動採取的改善措施實例

(c) 改善處理市民查詢／投訴的措施

機構 （個案編號）	**行政改善措施**
屋宇署 (2006/0819)	公布新的服務承諾，訂明關於違例搭建物的投訴會在視察後30天內給予實質回覆
食環署 (2006/1617)	擬備有關滲水測試使用的染料的風險評估報告，以及就色水測試會否危害健康發出指引，方便前線人員答覆市民的查詢
政府總部 **（政務司司長辦公室）－** **綜合電話查詢中心** (2007/2441)	綜合電話查詢中心的留言信箱容量由一小時增至四小時，並加設自動監測系統，定期監察信箱的剩餘容量
醫院管理局 (2006/3548)	為公眾投訴委員會訂定程序，每月直接向死因裁判法庭查詢死因研訊結果，以避免延誤處理死者家屬的投訴
入境事務處 (2006/3194)	訂定外籍家庭傭工組答覆市民查詢的時間，並發出程序指引，要求一般查詢熱線在把查詢轉介該組前，須通知查詢人回覆時間
聯合辦事處 **（屋宇署及食環署）** (2007/2653-2654)	提示職員在滲水個案終結前，須每兩星期跟進一次，以便密切監督前線人員的行動，特別是盡早聯絡投訴人收集滲水樣本
地政總署 (2007/2487)	設計新表格供前線人員記錄口頭投訴時使用，以減少因欠缺詳情或聯絡資料而無法處理的投訴個案數目
郵政署 (2006/1031)	修訂處理投訴的程序，除了設定自動回覆電郵查詢外，隨後亦會向查詢人發出附有聯絡職員詳細資料的電郵，方便查詢人進一步聯絡

附件 6

所涉機構接納本署建議或在本署展開查訊後主動採取的改善措施實例

(d) 改善服務的措施

機構（個案編號）	行政改善措施
屋宇署 (2006/3591)	發出指引，要求職員在視察建築物有否違規後，盡快以書面通知違例搭建物的業主有關屋宇署的視察結果
食環署 (2006/1994)	已鋪設新的明渠，以防止廢水溢出
食環署 (2007/2023)	在徵詢警方及環境保護署的意見後，就維多利亞公園年宵市場設置的公眾廣播系統訂定新的招標規格，以減低噪音滋擾
教統局 (2006/1696)	檢討有關政策，容許不同辦學團體的特殊學校也可以像普通學校般共同聘請一名教育心理學家
地政總署 (2006/4313)	修訂部門指引，對於直接簡單的個案，短期租戶遷出處所後，該署會在一個月內退還按金
地政總署 (2007/2295)	成立內部工作小組，重新擬訂審批重建小型屋宇申請的程序，並在隨後落實更有效率的處理申請制度
郵政署 (2006/3784)	改善郵件追蹤系統，監察被退回郵件的去向；並因應情況，增加個別職員的電郵信箱容量

附件 6

所涉機構接納本署建議或在本署展開查訊後主動採取的改善措施實例

(e) 為市民提供更清晰的資料

機構 （個案編號）	行政改善措施
食環署及民政總署 (2004/3077-3078)	修訂「食肆設置露天座位申請指南」，訂明須透過各分區民政事務處諮詢當地居民
香港考試及評核局 (2007/2534 及其他)	給予考生更清晰指引，説明在應考「英語運用」科試卷時答題如超出字數限制，可能會有懲罰；並説明其他科目試卷若有漏空不答的情況會如何評分
地政總署 (2005/3793)	編印一份「現有工業大廈改作商業用途的暫准費計算辦法」的單張，並上載至該署網頁，以便有意申請修改租約條款的商鋪業主知悉有關安排

(f) 員工培訓

機構 （個案編號）	行政改善措施
教統局 (2006/1786)	為職員安排簡介會及經驗分享座談會，令他們更了解學校註冊事宜；又擬備「常見問題」，並上載至該局內聯網供職員參考
房屋署 (2006/2329)	安排分享個案資料，並發出內部電郵及通告，讓職員更加明白有關公屋住戶離婚後的住屋安排的既定政策